



Endelig skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Pilehuset Bystævneparken

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Pilehuset Bystævneparken Bystævneparken 25 2700 Brønshøj		
CVR-nummer: 64942212	P-nummer: 1003251995	SOR-ID: 1129991000016002
Dato for tilsynsbesøg: 23-09-2025	Tilsynet blev foretaget af: Jamilla Glar-Hammarsund Helle Hornø	
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Risikobaseret tilsyn - enheden er udtrukket til risikobaseret tilsyn, som er planlagt ved årets start. Tilsynet var anmeldt.		
Deltagere ved tilsynet: Forstander Charlotte Agger Souschef Adis Crneta 1 sundhedsfaglig konsulent 2 social- og sundhedsassistenter 2 sygeplejersker 1 socialpædagog		
Deltagere ved den mundtlige orientering: Forstander Charlotte Agger Souschef Adis Crneta 1 sundhedsfaglig konsulent 2 social- og sundhedsassistenter 2 sygeplejersker 1 socialpædagog Afdelingsleder Maiken Ræbild Afdelingsleder Anna Victorin Afdelingsleder Sabina Crneta Afdelingsleder Anne Christoffersen Afdelingsleder Remaije Ademi Afdelingsleder Katja Lennert Søderholm		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Interview med: • Ledelse • Interview med: Medarbejdere • Interview med: Beboere • Interview med: Pårørende • Deltagerobservation: Frokost med beboerne • Data fra plejeoversigten og hjemmeside		

Sagsnr.:
SAG-25/3349

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Plejeenheden er et kommunalt plejehjem og demenscenter under Københavns kommune.
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: Plejeenheden er opdelt i 6 afdelinger med mindre teams.
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: Plejeenheden har plads til 124 beboere, på tilsynsdagen var der 122 beboere.
Den daglige ledelse varetages af: Forstander Charlotte Agger i tæt samarbejde med de seks afdelingsledere.
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: 221 fordelt på følgende faggrupper: sygeplejersker, social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter, plejemedhjælpere, socialpædagoger, pædagogiskeassistenter, ernæringsassistenter, rengørings- og køkkenpersonale, fysio- og ergoterapeuter og ikke faglært personale.
Øvrige relevante oplysninger: Enheden har særlig viden om demenssygdommene Huntingtons sygdom, Alzheimers sygdom, vaskulær demens og Lewy Body-demens

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Pilehuset Bystævneparken har: God kvalitet

På baggrund af tilsynet er det vurderet, at plejeenheden/leverandøren fremstår med:

Pilehuset fremstår samlet set med god kvalitet.

Plejeenheden fremstår velorganiseret med gode arbejdsgange og med en systematik, der understøtter kvalitet i helhedsplejen.

Ældretilsynet vurderer, at der ingen væsentlige udfordringer er med kvaliteten med helhedsplejen.

Følgende temaer er belyst:

Tema 1: Den ældres selvbestemmelse

Tema 2: Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Tema 3: Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Beskrivelse af evt. sanktion:

Begrundelse for den samlede vurdering

Tema 1 – Den ældres selvbestemmelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at Pilehuset har god kvalitet i helhedsplejen indenfor tema 1 - Den ældres selvbestemmelse.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

Medarbejdere og ledelsen viser både ved interview og deltagerobservation, at de tager udgangspunkt i den enkelte beboers livshistorie, identitet og behov. Den personcentrerede tilgang og brugen af Low Arousal skaber ro, reducerer konflikter og understøtter beboernes medbestemmelse i hverdagen.

Ledelse og medarbejdere fortæller, at den underjordiske by og de små køkkener, giver mulighed for fleksibilitet, nærvær og understøtter beboernes selvbestemmelse. Reminiscens- og eventyrkasser bliver brugt til at vække historier til live i samtalen med beboerne. Pilehusets brede udbud af aktiviteter giver den enkelte beboer mulighed for at fastholde sin identitet og deltagelse i meningsfulde fællesskaber samt bidrager til livsglæde.

Beboere og pårørende oplever kontinuitet, tryghed og respekt i den støtte og omsorg, de modtager.

Ældretilsynet bemærker, at medarbejderne ubesværet beskriver metoder og begreber fra Personcentreret omsorg under interviewet.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at Pilehuset har god kvalitet i helhedsplejen indenfor tema 2 - Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

Medarbejderne giver udtryk for en tydelig kultur med tillid, anerkendelse og psykologisk tryghed. Ledelsen er deltager i den daglige opgaveløsning af helhedsplejen og giver plads til sparring og ros. Den borgernære ledelse styrker relationen til medarbejderne og giver følelsen af, at de har "fingeren på pulsen".

Pilehuset benytter ikke vikarer, hvilket understøtter stabilitet og tillid i relationen mellem beboere, medarbejdere og pårørende. Medarbejderne fremhæver et aktivt læringsmiljø med fokus på kvalitet og udvikling hvor teori omsættes til praksis.

Pårørende giver udtryk for tillid til medarbejdere og ledelse og de oplever dem tilgængelige. Pårørende giver udtryk for, at der er en god dialog og en værdig tone i enheden.

Tema 3 – Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at Pilehuset har god kvalitet i helhedsplejen indenfor tema 3 - Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund. Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

Medarbejderne giver de udtryk for, at pårørende bliver inddraget i udarbejdelsen af livshistorien, hvilket styrker relationen til pårørende og skaber tryghed.

Pilehusets fysiske rammer understøtter fællesskab og meningsfulde oplevelser. Den underjordiske by med sine butiksgader, caféer og mødesteder giver både beboere og medarbejdere mulighed for at mødes, handle og dele hverdagsoplevelser. Dette er et eksempel på, hvordan organisatoriske udfordringer bliver omsat til værdifulde aktiviteter.

Det brede udvalg af aktiviteter skaber livskvalitet og inddrager pårørende og fællesskaber omkring beboerne. Reminiscens- og eventyrkasserne giver personalet et fælles udgangspunkt for dialog og nærvær. Hertil kommer særlige initiativer som den årlige rejse til Tenerife, brugen af hverdagstøj i stedet for uniformer, og de små køkkener, som understøtter hjemlighed, fleksibilitet og nærvær.

Pilehuset fremstår inkluderende og imødekommende for både beboere og pårørende og de faste strukturer i hverdagen understøtter det tværfaglige samarbejde.

Vurderingskonceptet



Tema 1: Den ældres selvbestemmelse

Den bærende værdi om den ældres selvbestemmelse afspejles ved borgeres løbende indflydelse på den hjælp og støtte, som borgeren modtager i det daglige.

Selvbestemmelse skal ske i overensstemmelse med borgerens aktuelle livssituation fra start til slut i et forløb.

Tema 1: Den ældres selvbestemmelse			
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
1)	Borgeren oplever at have selvbestemmelse og løbende indflydelse på tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen ud fra borgerens aktuelle behov og ressourcer.	Opfyldt	
2)	Borgeren oplever, at der er kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte, der modtages.	Opfyldt	
3)	Borgeren oplever at blive mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd.	Opfyldt	
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med at sikre, at der er kontinuitet i helhedsplejen samt færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet.	Opfyldt	
5)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk og fleksibelt med at inddrage borgerens ønsker og behov i helhedsplejen på tværs af døgnnet og faggrupper.	Opfyldt	
6)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med	Opfyldt	

	metoder, der tilgodeser selvbestemmelsen hos borgerne og har fokus på borgere med særlige behov såsom borgere med demenssygdomme, andre kognitive funktionsnedsættelser, psykiske lidelser, misbrug m.fl.		
7)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen for at understøtte borgernes livsglæde og selvhjulpenhed.	Opfyldt	



Tema 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse

Den bærende værdi om tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse afspejles ved, at faglige beslutninger om hjælpen i forløbet foregår i mødet mellem borgeren og de udførende medarbejdere. Borgernær ledelse indebærer bl.a., at ledelsen er tilgængelig og sikrer faglig sparring i det daglige samt giver medarbejderne ansvar og medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen.

Tema 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse			
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
1)	Borgerne udtrykker tillid til plejeenhedens/leverandørens medarbejdere og ledelse.	Opfyldt	
2)	Medarbejderne udtrykker tillid til samarbejdet med hinanden og ledelsen.	Opfyldt	
3)	Medarbejderne har medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen samt fagligt råderum til at tilpasse hjælpen ud fra borgerens behov.	Opfyldt	
4)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse har kompetencer i forhold til at sikre borgernær ledelse og en organisering, som understøtter dette.	Opfyldt	
5)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse sikrer, at medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen.	Opfyldt	
6)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse er tilgængelig for faglig sparring på tværs af døgnet og faggrupper.	Opfyldt	
7)	Plejeenhedens/leverandørens organisering understøtter en	Opfyldt	

	tværfaglig og helhedsorienteret udførelse af hjælpen.		
--	---	--	--



Tema 3: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Den bærende værdi om et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund udmøntes i et gensidigt og ligeværdigt samarbejde mellem enheden og disse aktører. En helhedsorienteret indsats har blik for, at pårørende er en vigtig del af borgerens liv. Pårørende kan være en vigtig samarbejdspartner, når det gælder den daglige hjælp og støtte for borgeren.

Tema 3: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund			
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
1)	Borgerne oplever, at pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund inddrages i den enkeltes forløb, hvor det er relevant.	Opfyldt	
2)	Pårørende oplever at blive inddraget, hvor det er relevant.	Opfyldt	
3)	Medarbejderne har samlet set kompetencer til at inddrage og samarbejde med pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund.	Opfyldt	
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med inddragelse af pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund, i det omfang borgeren ønsker det.	Opfyldt	
5)	Plejeenheden/leverandøren inddrager lokale fællesskaber og civilsamfund som en del af det forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte i helhedsplejen, når det er relevant for den enkelte borger i relation til borgerens ønsker og behov.	Opfyldt	
6)	Plejeenheden/leverandøren har et samspil med lokale fællesskaber og civilsamfund i forhold til at understøtte borgerne i at deltage i	Opfyldt	

	meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.		
--	---	--	--